

Jaarverslag Cliëntenraad HMC 2025

Contactgegevens van de Cliëntenraad:



Clientenraadhmc@haaglandenmc.nl



Locatie Antoniushove,
Kamernummer C02-032



[Website CR HMC](https://www.hmc.nl)



Samenstelling van de Cliëntenraad

Leden van de Cliëntenraad:

mw. M. (Marloes) Kolthof, voorzitter

dhr. S. (Sefa) Bagci

dhr. P.B. (Pieter) van Daalen

mw. W.M. (Wendy) Hoekstra

mw. E.M. (Eugenie) van Miltenburg

mw. N.G.M.T. (Noëlle) Nefs

dhr. A.J. (Aart Jan) Smits

dhr. R.W.J. (Robert) Vreeburg

mw. H.M. (Helma) Toxopeüs-Boerstool
(t/m juni 2025)

Ambtelijk Secretariaat:

Marlies Aaldijk

Voorwoord van de voorzitter

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Cliëntenraad. Wat fijn dat u de moeite doet om dit te lezen.

De Cliëntenraad kijkt terug op een succesvol jaar. Want, zoals u kunt zien, wordt de Cliëntenraad bij ontzettend veel activiteiten en beleidsvoornemens van HMC betrokken; of het nou gaat om de verbouwing van HMC, de samenwerking met andere zorginstellingen in de regio of het nieuwe voedingsbeleid, wij mogen erover meedenken en over adviseren. En onze suggesties worden altijd serieus genomen en overgenomen door HMC.

Ik ben er trots op, dat wij een raad hebben die functioneert als een professioneel team. En dat HMC-collega's ons weten te vinden als zij een vraagstuk hebben dat raakt aan de patiënten van het ziekenhuis. Er wordt steeds vaker een beroep op ons gedaan. Ik wens u veel leesplezier en tot slot dank aan alle toegewijde HMC'ers die elke dag klaarstaan voor de bezoekers en patiënten van HMC.



Marloes Kolthof (voorzitter):

"Goede gezondheidszorg is van groot belang, en mijn eigen ervaring als patiënt heeft mijn respect voor de inzet van HMC-medewerkers vergroot. Als voorzitter van de Cliëntenraad zet ik mij in om het patiëntenperspectief centraal te houden in alle aspecten van de zorg en bedrijfsvoering, zelfs bij onderwerpen waar dit niet direct evident lijkt. Zorg is en blijft immers mensenwerk!"

Werkgroepen van de Cliëntenraad

Werkgroep Zorgtransformatie

De zorg in Nederland staat onder druk. HMC wil passende zorg blijven leveren door meer samenwerking met andere zorginstellingen om de toenemende zorgvraag met minder beschikbare zorgverleners te blijven bedienen. Deze ontwikkeling is al enige tijd gaande. Als Cliëntenraad volgen we de plannen en worden wij betrokken bij diverse overleggen. Het afgelopen jaar zijn er belangrijke stappen gezet voor regionale samenwerking op oncologisch gebied, de chronische zorg en ten behoeve van de ouderenzorg. Het toenemend aantal samenwerkingsvormen maakt dat de Cliëntenraad kritisch kijkt naar de borging van haar eigen rol en verantwoordelijkheden, waarbij het patiëntbelang steeds centraal staat. Ook digitalisering blijft belangrijk als oplossingsrichting. Wij blijven daarbij aandacht vragen voor minder taal- en digitaalvaardige patiënten. Patiëntparticipatie is daarnaast een belangrijk element van zorgtransformatie. Wij bespreken de uitkomsten van patiënt(tevredenheids)onderzoeken, die onder meer via het door de Cliëntenraad opgezette Cliëntpanel worden gehouden, met andere belanghebbenden binnen HMC en monitoren vervolgacties.

Werkgroep Financiën

Volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 wordt de Cliëntenraad gevraagd om advies uit te brengen op de jaarrekening en de begroting van zowel het HMC als op die van de medisch specialisten (MSB). Inmiddels is de Cliëntenraad een vast onderdeel van dit proces en wordt daarin tijdig meegenomen. De gesprekken zijn transparant en verlopen in een positieve sfeer. De focus ligt voor de Cliëntenraad uiteraard op het belang van de patiënt en of er daartoe doelstellingen zijn geformuleerd. Een voorbeeld daarvan zijn de inspanningen om de druk op de personele bezetting als gevolg van de schaarste aan zorgpersoneel te verlagen. In het afgelopen jaar is zowel over de jaarrekening 2024 als de begroting 2026 positief geadviseerd.

VSB

De Cliëntenraad heeft op reguliere basis contact met de verpleegkundige beroepsgroep binnen het ziekenhuis, bijna 1500 medewerkers die direct de zorg aan patiënten leveren. Het belang om deze grote beroepsgroep meer te betrekken bij de beleids- en besturingskeuzes binnen ziekenhuizen wordt landelijk erkend. Binnen het HMC is inmiddels de verpleegkundige adviesraad ontwikkeld tot een Verpleegkundig Stafbestuur. Dit biedt steeds meer mogelijkheden om het perspectief van de medewerkers die direct de zorg leveren te benutten voor kwaliteitsverbetering en aansluiting van de zorg aan de behoefte van de patiënt. Tevens een manier om het essentiële beroep aantrekkelijk te houden en te zorgen dat er ook in de toekomst voldoende handen aan het bed zijn om voor ons te zorgen als het nodig is. Als Cliëntenraad ondersteunen we hen.

Pieter van Daalen (lid Cliëntenraad sinds 2023)

" Na het zien van een passende vacature binnen de CR heb ik mijn interesse direct kenbaar gemaakt. Vanuit mijn positieve ervaringen met de zorg bij HMC en mijn achtergrond in de juridische en financiële dienstverlening zet ik mij graag in voor het cliëntbelang binnen de CR."



Vervolg werkgroepen

Overleg CR en GBMS Marlies

Wij zijn ook Cliëntenraad voor het MSB. Twee keer per jaar is er overleg. Dit jaar spraken we over diverse onderwerpen die ons beiden raken in relatie tot HMC. Bijvoorbeeld over de uitslagen van de enquêtes van het cliëntenpanel, innovaties in het ziekenhuis en het project polikliniek in beweging.

De samenwerkingsovereenkomst tussen de Cliëntenraad en het MSB is dit jaar geëvalueerd en bijgewerkt. De aanpassingen sluiten beter aan bij de Wmcz. Zo is onder andere de zittingstermijn van leden verlengd van drie naar vier jaar om de continuïteit binnen de Cliëntenraad te versterken.

Eugenie van Miltenburg
(Lid Cliëntenraad sinds 2023)

"Vanuit mijn brede ervaring als verpleegkundige, adviseur, trainer en coach wil ik mij binnen HMC via de CR inzetten voor zorg die patiëntgericht blijft, met oog voor zowel de individuele patiënt als het welzijn van medewerkers."



Werkgroep Kwaliteit en Klachten

De afdeling kwaliteit verzamelt een grote hoeveelheid data en doet veel analyses en onderzoek gedurende het jaar. In 2025 heeft de Cliëntenraad hierover meerdere inhoudelijke gesprekken gevoerd. Daarbij heeft de raad niet alleen gekeken naar de uitkomsten van de onderzoeken, maar ook kritisch naar de wijze waarop het ziekenhuis data verzamelt en interpreteert.

De Cliëntenraad monitort continu in hoeverre de kwaliteitsonderzoeken daadwerkelijk bijdragen aan goede en veilige zorg voor patiënten. We zien dat het ziekenhuis steeds meer inzet op het verkrijgen van structurele en betekenisvolle terugkoppeling van patiënten, wat wij positief waarderen. Een bredere en meer diverse respons verhoogt immers de betrouwbaarheid én bruikbaarheid van de data.

Ook zet de Cliëntenraad zich actief in om feedback van minder digitaal vaardige patiënten op te halen.

Wanneer we rode draden of terugkerende thema's signaleren in opmerkingen van patiënten, koppelen we dit actief terug aan de raad van bestuur. We doen daarbij concrete voorstellen om hier tijdig op te anticiperen en verbeteracties te starten. Op deze manier leveren we een continue bijdrage aan de kwaliteit van zorg én aan het versterken van de stem van de patiënt binnen de organisatie.

Overleg CR en Polikliniek in Beweging

Voor de patiënt is het prettig als de poliklinieken van HMC op dezelfde manier werken. Dat poliklinieken zoveel mogelijk op dezelfde manier afspraken maken en op dezelfde momenten bereikbaar zijn. Dan weet je als patiënt waar je op moet letten; 'hoe ga ik benaderd worden? Via een sms, een app, een brief, een mail, of een berichtje in Mijn HMC?

Bovendien wordt steeds meer eigen regie verwacht van de patiënten.

Vanuit het project Poli in beweging wordt er gestuurd op uniformiteit, efficiëntie en duidelijkheid en worden er tegelijkertijd nieuwe communicatiemiddelen uitgeprobeerd.

De Cliëntenraad is positief over deze verbeteringen voor de patiënt. Net als over het vergroten van de mogelijkheid zelf afspraken te plannen of te wijzigen. We blijven daarbij scherp op aandacht voor mensen die laaggeletterd of anderstalig zijn en voor minder digitaal vaardige patiënten. Ook voor hen is het belangrijk zoveel mogelijk zelfstandig vergelijkbare toegang tot de poliklinieken te hebben.

Vervolg werkgroepen

Werkgroep Patiëntenparticipatie

In deze werkgroep besteden we aandacht aan diversiteit, inclusie en anderstaligen. We nemen deze onderwerpen mee in alle aspecten die betrekking hebben op patiënten. We vragen aandacht voor de groep patiënten die anderstalig is of laaggeletterd en behoefte heeft aan een andere benadering. Ook de patiënt die niet of minder digitaal vaardig is wil een goede ziekenhuiservaring. Met het bestuur van het ziekenhuis is afgesproken dat er bijzondere aandacht aan diversiteit en inclusie wordt besteed in het programma Polikliniek in Beweging en HMC bouwt.

Wij hebben contact gehad met de dienst geestelijke verzorging over onze betrokkenheid bij een nog te plannen congres over diversiteit. Hiervoor hebben we cases en contactpersonen aangeleverd.

We hebben bijgedragen aan een onderzoek van de afdeling Communicatie naar begrijpelijke patiënten folders voor mensen met Nederlands als tweede taal. We hebben voorzien in interview kandidaten zodat er een realistisch beeld ontstond van de taalvaardigheden van deze patiënten. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan foldermateriaal aangepast worden.

Verder hebben we aandacht gevraagd voor onderzoeksmethoden voor patiënten met een fysieke beperking. Zij zijn niet altijd in staat om bepaalde onderzoeken te ondergaan, (bijvoorbeeld onderzoeken waarbij het nodig is om op een bepaalde behandelstoel te gaan zitten). Vaak wordt dit pas geconstateerd tijdens het bezoek aan het ziekenhuis. Het ziekenhuis is gestart met intern onderzoek naar de consequenties hiervan en mogelijke verbeteringen.

Niet voor alle patiënten is het cliëntenpanel een goede manier om te participeren. Tijdens de 'What matters to you' dag is de Cliëntenraad, in samenwerking met de vrijwilligers van het ziekenhuis, het gesprek aangegaan met voorbijlopende patiënten over hun ziekenhuis ervaring. Hierdoor zijn ook groepen bereikt die anders minder snel hun ervaringen delen.

Robert Vreeburg (Lid Cliëntenraad sinds 2023)

"ik heb ruim 25 jaar gewerkt in de financiële dienstverlening. Met deze ervaring wil ik bijdragen aan het werk van de Cliëntenraad. Vanuit die rol zet ik mij in voor het bewaken van de balans tussen veranderende zorgontwikkelingen en de toenemende druk op de zorg, waarbij het belang van de patiënt centraal staat!"



Werkgroep cliëntenpanel

In 2025 heeft het cliëntenpanel patiëntervaringen opgehaald en patiënten betrokken bij beleid en verbeteringen. Het panel groeide naar 1150 leden en leverde via drie enquêtes waardevolle input, die is gebruikt door de Raad van Bestuur en organisatieonderdelen voor beleidsontwikkeling en verbetermaatregelen.

1. Als beter worden niet meer lukt

De enquête laat zien dat veel mensen wel nadenken over hun wensen voor de laatste levensfase, maar deze nog niet vastleggen. Dit komt door emotionele drempels, onzekerheid en het juiste moment. Het cliëntenpanel adviseert om zorgprofessionals beter te ondersteunen bij deze gesprekken, de samenwerking met huisartsen te versterken en patiënten te helpen met toegankelijke (digitale) informatie en hulpmiddel

2. Rookbeleid

Deze enquête laat zien dat sommige respondenten rookoverlast ervaren op en rond het ziekenhuis. Zij geven de voorkeur aan duidelijke, praktische maatregelen, zoals rookvoorzieningen op vaste plekken. De resultaten zijn gebruikt om het rookbeleid verder te ontwikkelen en aan te scherpen.

3. Website en MijnHMC

Uit de enquête blijkt dat er behoefte is aan duidelijke, begrijpelijke en toegankelijke informatie op de ziekenhuiswebsite en in MijnHMC. Belangrijke aandachtspunten zijn eenvoudiger taalgebruik, betere vindbaarheid, goede mobiele toegankelijkheid en het behouden van papieren informatie. De aanbevelingen van het cliëntenpanel zijn meegenomen bij de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening.

Met instemming van de Cliëntenraad...

...Is een nieuwe **Visie op voeding** vastgesteld

De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op de vernieuwde visie op voeding binnen HMC. De herziene visie biedt een integraal beeld van ambities op het gebied van eten en drinken, met aandacht voor duurzaamheid, gezondheid en klantbeleving. De Cliëntenraad onderschrijft de speerpunten en benadrukt drie aandachtspunten:

- Een smakelijk en gezond aanbod volgens voedingsrichtlijnen;
- Verduurzaming van het aanbod;
- Betaalbaarheid en doelgroepgerichtheid.

Daarnaast vraagt de raad om heldere communicatie richting medewerkers, patiënten en bezoekers over het voedingsaanbod en de gemaakte keuzes, om transparantie en positieve beleving te bevorderen.

De Cliëntenraad heeft geadviseerd over of naar aanleiding van de ...

... **Samenwerkingsovereenkomst zilvertrriage**

De Cliëntenraad ontving een adviesaanvraag over de livegang van het transformatieplan MSZ-ouderen, ontwikkeld met LUMC en HagaZiekenhuis. Het plan verbetert de zorg voor kwetsbare ouderen en wordt gefinancierd met transformatiegelden van verzekeraars. Het besluit omvat:

Een raamovereenkomst met LUMC en HagaZiekenhuis voor toekomstige deelprojecten; De samenwerkingsovereenkomst Zilvertrriage met LUMC, HagaZiekenhuis en RAV-Haaglanden als start van het eerste project.

De Cliëntenraad adviseert positief en zal de resultaten van de evaluatie volgen.

6 juni: “What matters to you”-dag

De Cliëntenraad organiseerde op 6 juni, samen met vrijwilligers, een activiteit in het kader van de internationale “What matters to you”-dag. Het doel van deze dag is het in gesprek gaan met patiënten over wat voor hen belangrijk is en zo bijdragen aan persoonsgerichte zorg.

De reacties van patiënten waren overwegend positief: de zorg wordt zeer gewaardeerd, vooral op oncologie, en de locatie Antoniushove wordt als prettig ervaren. Tegelijkertijd kwamen verbeterpunten naar voren, zoals lange wachttijden bij bloedafname, het toenemende digitale karakter van de zorg, het ontbreken van koffie in het weekend, schoonmaak van tafels en de bereikbaarheid van Westeinde.

Benoeming lid Raad van Toezicht

Conform de Wmcz 2018 heeft de Cliëntenraad het recht om een bindende voordracht te doen voor ten minste één lid van de Raad van Toezicht. Na het vertrek van Inez de Beaufort ontstond er een vacature, waarbij de Cliëntenraad nauw betrokken was bij de wervingsprocedure. Per 15 april 2025 is Mariska Koster op voordracht van de Cliëntenraad benoemd als lid van de Raad van Toezicht, met als aandachtsgebieden ethiek en patiëntenbelangen. Zij volgt daarmee Inez de Beaufort op, wiens laatste zittingstermijn op 1 april 2025 afliep.

Feiten en cijfers 2025

11

Vergaderingen CR

1

Instemmingstraject

7

Adviestrajecten

8

Vergaderingen
CR en RvB

3

Ongevraagde adviezen
aan de RvB

2

Vergaderingen
CR en RvT

54

Overleggen van de
werkgroepen

1150

Leden cliëntenpanel

13

Werkgroepen

3

Enquêtes cliëntenpanel

2

Overleg
CR en GBMS

Dit jaarverslag is samengesteld door
Marlies Aaldijk
Ambtelijk secretariaat van de CR HMC